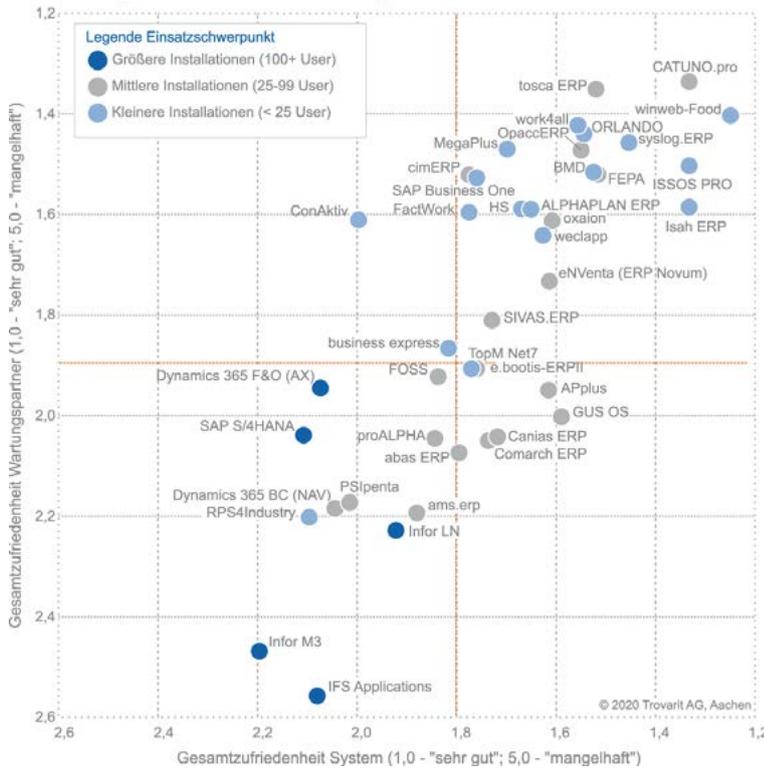


Systeme: «Anwenderzufriedenheit insgesamt» (i.A.d. Kundenbasis)



Wer als Anbieter Entwicklung, Einführung und Betreuung aus einer Hand anbieten kann, verschafft sich in der Gunst der Anwender wichtige Vorteile. Dies zeigt sich zum Beispiel auch anhand von Anbietern wie Opacc oder oxaion in der «mittleren Gewichtsklasse». Tendenziell schwerer haben es die anspruchsvollen ERP-Installationen aufgrund der hohen Projektkomplexität. So liegen beispielsweise Microsoft «Dynamics 365 Finance & SCM» (ehemals Dynamics AX/Axapta) und SAP S/4 HANA bei der Gesamtnote spürbar hinter Infor ERP LN.

Nur wenig Veränderung beim Ranking

Im Vergleich zu 2018 haben die meisten Systeme ihre Ergebnisse bestätigt. Allerdings gibt es auch einige Gewinner und Verlierer. So weist etwa der Schweizer Anbieter TOSCA (dynamsoft AG) einen markanten Anstieg in der Kategorie Software-Zufriedenheit auf. Auf der anderen Seite muss unter anderem Canias bei der Zufriedenheit mit dem Anbieter Einbussen hinnehmen. Überraschend negativ erscheint die Bewertung von IFS Applications, nachdem die Lösung in den Vorjahren recht gute Resultate erzielt hat. Kunden bemängeln die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner; in den meisten Fällen ist das der Hersteller IFS selbst. Das führte zu einem veritablen Absturz um eine halbe Schulnote. Die Studie zeigt insgesamt, dass die Grösse und Komplexität einer ERP-Installation in direktem Zusammenhang

mit der Anwenderzufriedenheit steht. Je höher das Anforderungsniveau, desto kritischer die Kunden.

Problemfelder beim ERP-Einsatz

Die grösste Herausforderung sehen die Anwender bei zu langen Reaktionszeiten des Anbieter-Supports (16% der Unternehmen), gefolgt von den Kosten für den ERP-Betrieb (13,4%) und den Aufwand für die Datenpflege (13,1%). Doch es gibt auch gute Nachrichten: Jedes fünfte Unternehmen gibt zu Protokoll, dass es im ERP-Betrieb keine Probleme hat. Auch diese Aussage ist wieder eine Frage der Grösse. Nur 10% der mittleren Unternehmen können diese unterstreichen im Gegensatz zu 24% bei den kleineren Firmen. Auch zwischen den grossen und mittleren Betrieben gibt es unterschiedliche Problemfelder. Dazu zählen Anpassbarkeit der Software, Ergonomie, Aufwand bei Updates sowie Schnittstellen bzw. Integration von Software-Anwendungen.

Ausblick auf Themen und Trends

Wenig erstaunlich, dass 60% der befragten Unternehmen die Daten- und Informationssicherheit für sehr relevant halten. Das korrespondiert mit Platz zwei, der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben und Compliance mit Branchenregulieren. Hier werden die ERP-Anbieter künftig noch mehr gefordert sein, die Anforderungen zu erfüllen. Sei es durch ein klares Identity Management, der

rechtssicheren Archivierung von Dokumenten, der Nutzung personenbezogener Daten oder die Verwaltung von Produktinformationen (GTIN/NTIN/PPN), Verfalldaten und Chargennummern. Betrachtet man die bewerteten ERP-Systeme genauer, verwundert es nicht, dass 45% der Anwender Usability und Software-Ergonomie zum Thema machen. Auch das Thema Mobilität schafft es unter die Top-5. Die mobile Nutzung spielt eine immer grössere Rolle bei Geschäftsmodellen, Organisationsstrukturen und Arbeitsformen.

Die fortschreitende Digitalisierung von Geschäftsprozessen führt zu einem höheren Integrationsbedarf verschiedener Anwendungen bzw. die Integration in ein Gesamtsystem. Schnittstellenmanagement treibt deshalb 40% der Anwender um. Fast ebenso viele beschäftigen sich mit datengetriebenen Dienstleistungen (Smart Services). Damit geht oft eine Umgestaltung der bisherigen Geschäftsmodelle einher. Anstatt des Verkaufs von Maschinen, wird zum Beispiel die produktive Verfügbarkeit verkauft und nach Leistung abgerechnet. Wir dürfen gespannt sein, was die Zukunft bringt und wie die ERP-Anbieter damit umgehen.

Insgesamt gute Noten für die meisten Systeme

Die aktuelle Trovarit-Studie zeigt, dass die meisten Anwender mit der eingesetzten ERP-Software weitgehend zufrieden sind. Nicht alles, was in den Medien derzeit als Hype gehandelt wird, finden bereits Resonanz in der betrieblichen Praxis. Das Internet der Dinge, Künstliche Intelligenz, Robotic Process Automation oder Augmented/Virtual Reality stehen thematisch noch nicht wirklich auf der Agenda. Die Beziehung und die Kommunikation mit den Kunden sind und bleiben derzeit nebst der eingesetzten Technologie entscheidende Erfolgsfaktoren in der Anwenderzufriedenheit. <<



Der Autor

Dr. Martin Brogli, CEO und Inhaber von 2BCS AG. Seit 1995 ist er als Prozess- und IT-Berater in den verschiedensten Industrien in der Schweiz und im Ausland tätig. Er hat an der Hochschule St. Gallen Wirtschaftsinformatik studiert und anschliessend seine Dissertation zum Thema «Prozesse und IT» geschrieben. Dr. Brogli ist ein ausgewiesener Fachmann in den Themen Applikationsstrategie, Prozessoptimierung, Software-Evaluationen und -Einführungen sowie Change Management.

www.2bcs.ch